



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA
Gabinete da Ouvidoria - GOUV

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 4º TRIMESTRE DE 2022

Ouvidor: Conselheiro Francisco Carvalho da Silva

Equipe:

Chefe de Gabinete: Ana Lúcia da Silva

Assessores: João Ferreira da Silva

Assistente de Gabinete: Felipe Lima Guimarães

Estagiário de Nível Superior: Ana Cláudia Oliveira Cruz

Giovanna Enes Costa

Colaboradora terceirizada: Thaiane Cristino de Souza

Porto Velho – RO, janeiro de 2023.

Em cumprimento ao artigo 4º, inciso IX, da Resolução n. 122/2013/TCE-RO (Regimento Interno da Ouvidoria), hoje (25.01.2023) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE-RO no decorrer do **4º trimestre de 2022**. As informações aqui apresentadas tiveram como base os bancos de dados do sistema informatizado desta unidade destinado ao registro de demandas e pedidos de informações fundamentados na Lei n. 12.527/2011, denominado **SICOUV** (Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria); e os arquivos internos da unidade, a exemplo de planilhas que abrigam os resultados de seus projetos e programas.

Em função da integração dos Sistemas SOUV e SIC, ocorrida em de março de 2018, os dados apresentados abaixo, mesmos os de exercícios pretéritos, correspondem ao total de manifestações recebidas por meio de ambos (Demandas de Ouvidoria + SIC, Pedidos de Informações da Lei n. 12.527/2011).

Para a demonstração do quadro evolutivo das demandas recebidas no 4º trimestre de 2022, foi adotado como parâmetro o mesmo período do exercício de 2021.

Das manifestações recebidas

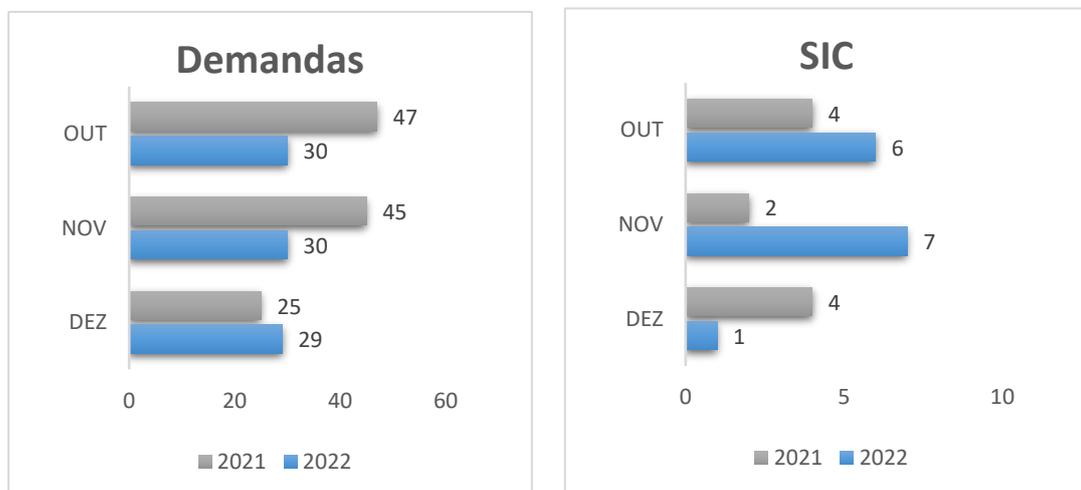
O total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2022 foi de 103 demandas (**média** mensal de 34), enquanto que, no mesmo período de **2021**, foram recebidas 127 (**média** mensal de 42).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2021/2022

Meses	2021			2022		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Outubro	47	4	51	30	6	36
Novembro	45	2	47	30	7	37
Dezembro	25	4	29	29	1	30
Total	117	10	127	89	14	103

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2021/2022



Fonte: Sistemas SICOUV.

Dos status das demandas

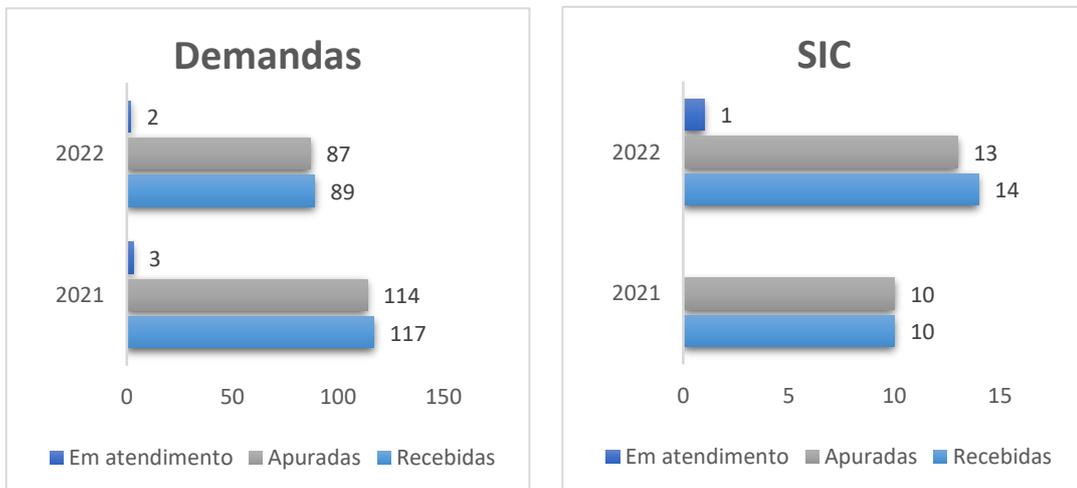
Neste trimestre, das 103 demandas recebidas, **100** (97,09%) foram apuradas; ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 3 (2,91%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2021, 124 (97,64%) das 127 demandas recebidas haviam sido apuradas e 3 (2,36%) encerraram o trimestre em atendimento. Nesse sentido, em relação a esse aspecto, segue demonstrado na tabela abaixo um comparativo entre 2021 e 2022:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 4º Trimestres 2021/2022.

Manifestações	2021			2022		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Recebidas	117	10	127	89	14	103
Apuradas	114 (97,44%)	10 (100%)	124 (97,64%)	87 (97,75%)	13 (92,86%)	100 97,09%
Em atendimento	3		3	2	1	3

Fonte: SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 4º Trimestres 2021/2022.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Da qualificação dos manifestantes

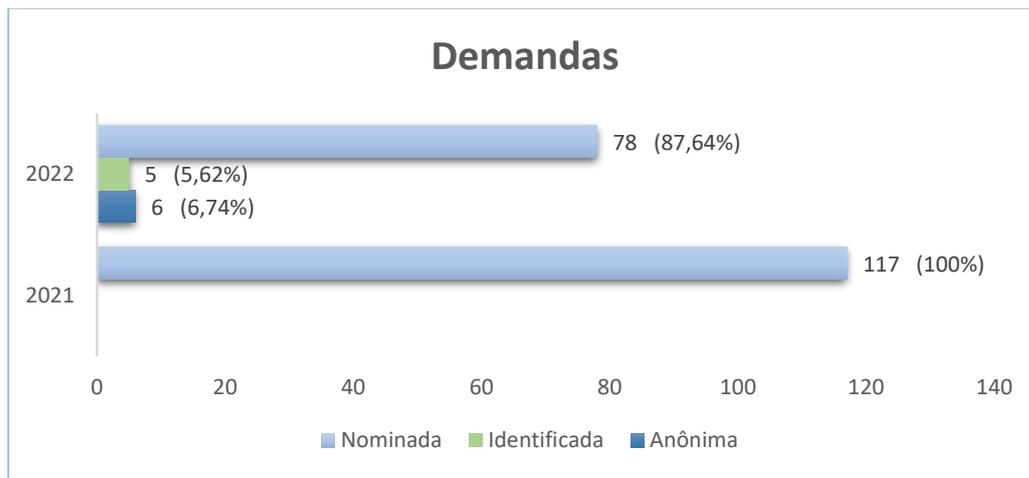
No 4º trimestre de 2022, das 103 demandas recebidas, 92 (89,32%) foram nominadas, 6 (5,83%) foram anônimas e 5 (4,85%), identificadas. No mesmo período do exercício de 2021, todas as 127 foram nominadas. Importante destacar que todas os pedidos de informação da LAI (14) são identificados. Portanto, as informações abaixo contemplam este tipo de demandas e as demais (89), não fundamentadas naquela normal.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022

Qualificação	2021			2022		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Anônima				6		6
Identificada		10	10	5	14	19
Nominada	117		117	78		78
Total	117	10	127	89	14	103

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022



Fonte: SICOUV.

Dos prazos de atendimento

Os prazos para atendimento de demandas têm como parâmetro os fixados na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), e no Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n. 122/2013/TCE-RO).

Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 4º trimestre no período de 2013 a 2022:

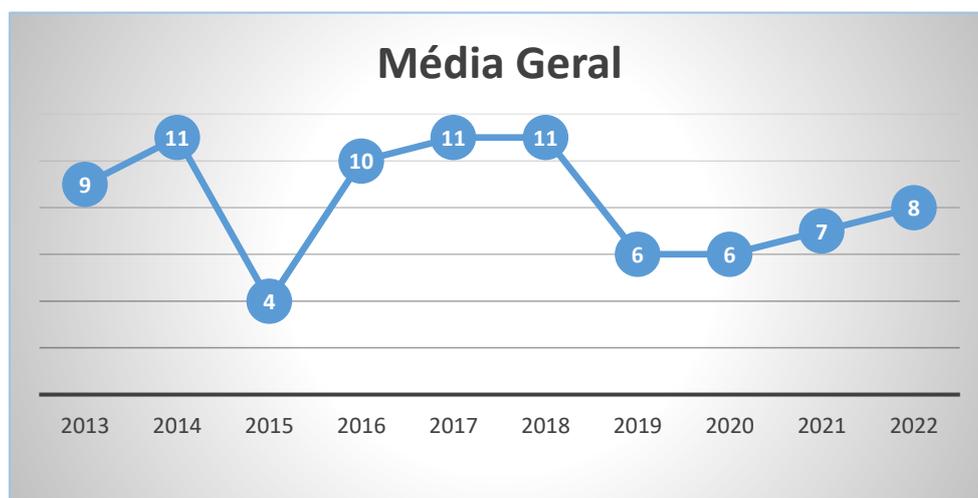
A média trimestral de tempo de atendimento das demandas e SICs pode variar de um ano para o outro. Isso porque, quando da elaboração dos relatórios, são considerados os tempos de resposta das demandas concluídas dentro de cada trimestre sob observação; ficando de fora os referentes às demandas que fecharam o intervalo sob análise em andamento. Foi o caso do 4º trimestre de 2021, onde a média calculada à época foi de 6 dias (3 demandas fecharam o exercício em atendimento); hoje contabilizada em 7 dias. O que justifica a diferença da média histórica informada no relatórios daquele trimestre para o atual, demonstrado na média geral.

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 4º Trim. 2013-2022

Média	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Demandas	9	11	4	10	10	11	6	6	6	8
SIC	2	18	4	11	14	12	7	9	11	10
Média Geral	9	11	4	10	11	11	6	6	7	8

Fonte: SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 4º Trim. 2013-2022



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

A Ouvidoria possui uma margem de 30 dias para responder às demandas ou solicitações a ela submetidas. Isso não obsta que se busque o menor tempo possível para realizar o atendimento.

Na tabela 5 são demonstrados os dados referentes aos prazos decorridos para os atendimentos durante o 4º trimestre dos exercícios de 2021 e 2022:

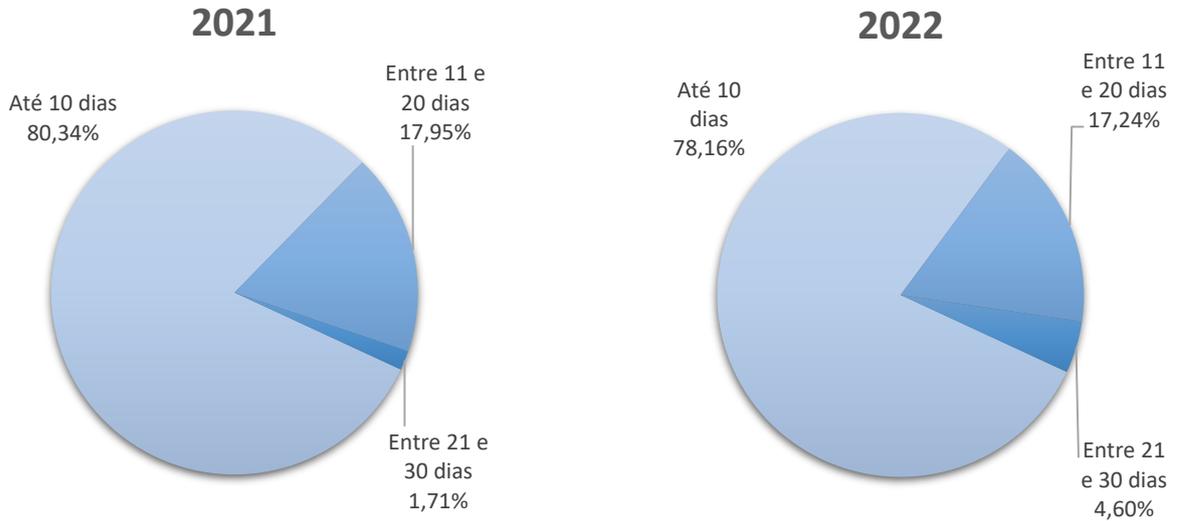
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim_2021-2022

Prazo de atendimento	2021			2022		
	Demandas	SIC	Geral	Demandas	SIC	Geral
Atendido no prazo (em até 10 dias)	94	7	101	68	9	77
Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)	21	1	22	15	2	17
Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)	2		2	4	2	6
Atendimento realizado acima de 30 dias		2	2			-
Em atendimento				2	1	3
Total de atendimentos	117	10	127	89	14	103

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 4º Trim_2021-2022

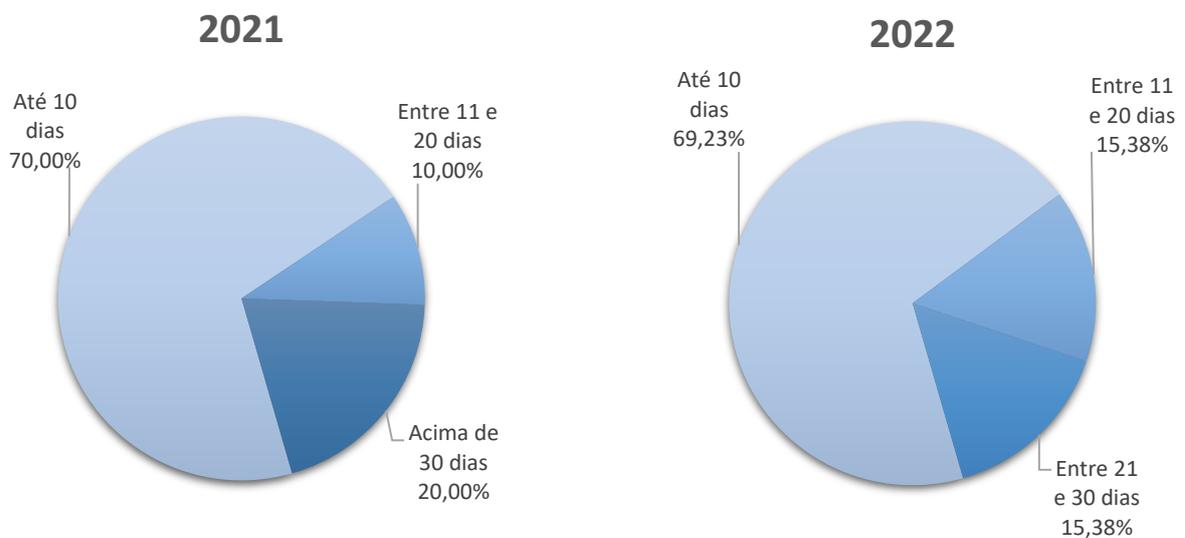
Demanda



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 4º Trim_2021-2022

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão



Fonte: SICOUV.

Do indicador interno n. 4 – Demandas efetivamente respondidas

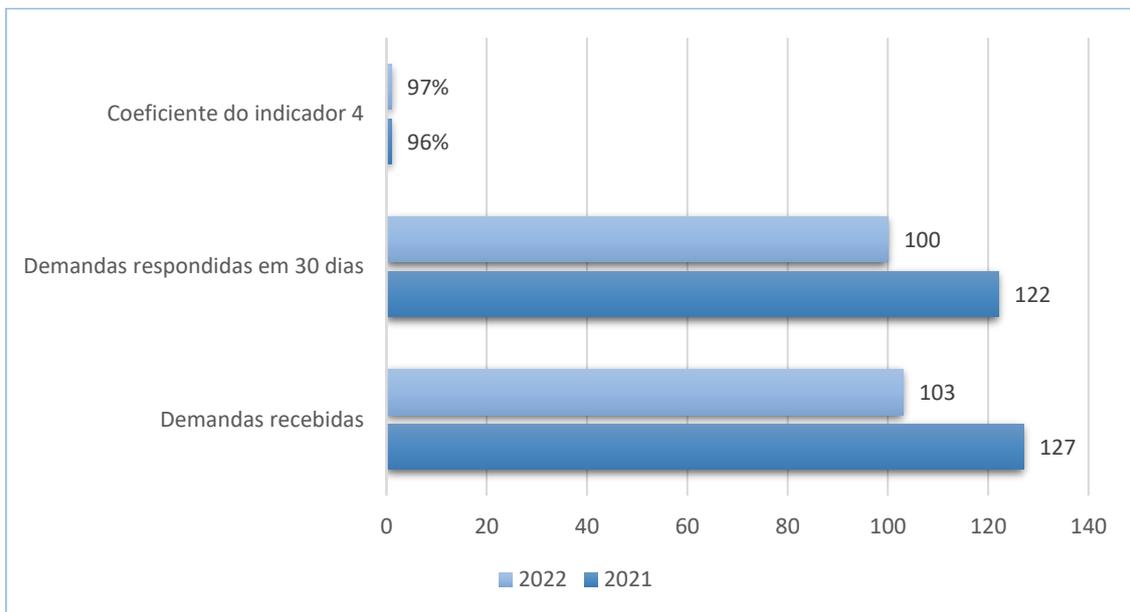
Um dos indicadores internos da Ouvidoria é o **Demandas efetivamente respondidas**. Esse indicador mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas. No 4º trimestre de 2022, o coeficiente foi de **97%**, enquanto que no mesmo período de 2021, o indicador ficou em **96%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2021/2022.

	2021	2022
Demandas recebidas	127	103
Atendidas em 30 dias¹	122	100
Encerradas	(0)	(0)
Em andamento	3	3
Efetivamente respondidas	122	100
Coeficiente do indicador 4	96%	97%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2021/2022.



Fonte: SICOUV.

¹ Total de demandas concluídas e encerradas.

Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades

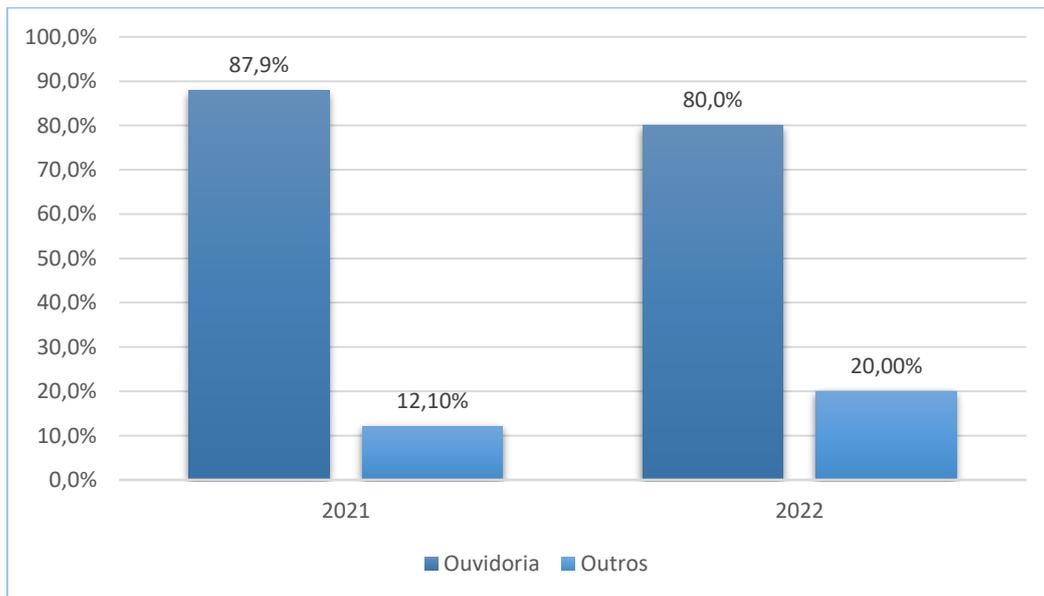
Das 100 demandas apuradas no período, 80 **(80%)** foram solucionadas especificamente pela Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As demais, **20 (20%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2021, das 124 demandas apuradas (inclusos os SIC's), **109 (87,9%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **15 (12,1%)** contaram com a colaboração de unidades internas do Tribunal, de jurisdicionados, e de outros órgãos e entes públicos.

Tabela 7 – Das Respostas de Demandas – Ouvidoria x Outras unidades - 4º trim. 2021/2022

Ano	Ouvidoria	Outros	Demandas Apuradas
2021	109	15	124
2022	80	20	100

Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 4º trim. 2021/2022.



Fonte: SICOUV.

²Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

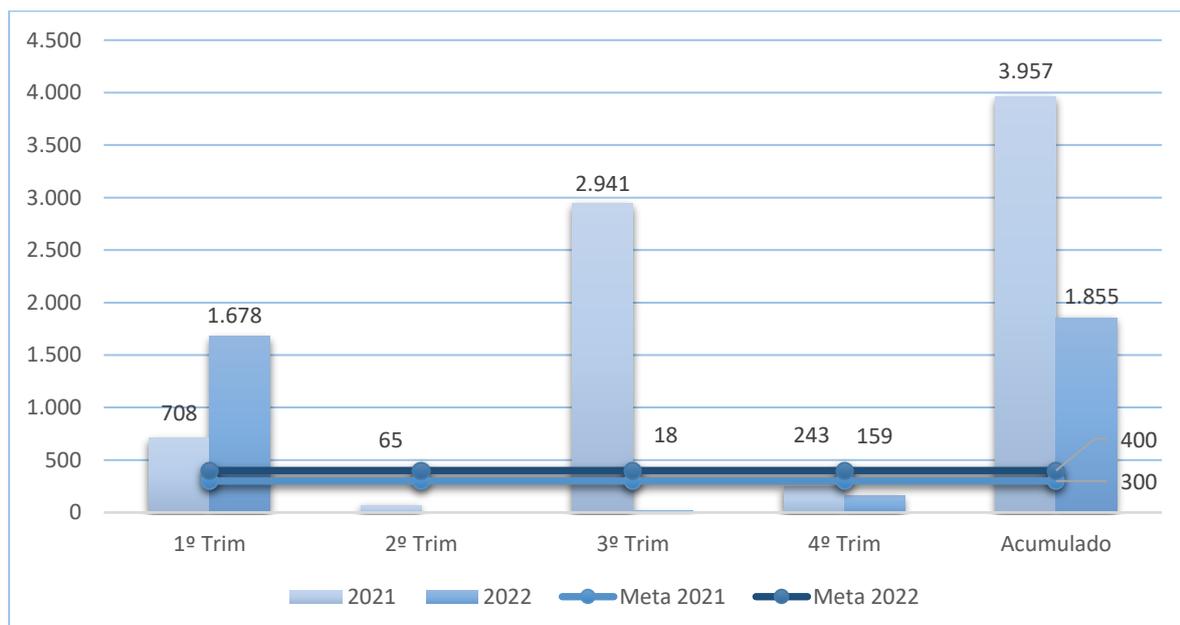
Das ações da Ouvidoria

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Secretaria Geral de Controle Externo e Escola Superior de Contas, o curso “Ouvidoria e sua efetividade”. A capacitação foi destinada aos jurisdicionados com o objetivo de apresentar técnicas e práticas voltadas à efetividade da Ouvidoria como canal de comunicação com base na Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; na Lei 13.460/2017 – Direito dos usuários do serviço público e Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Além disso, esta Ouvidoria atuou na tutoria às duas turmas do curso “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Segurança da Informação” por meio do servidor Felipe Lima Guimarães, membro representante da Ouvidoria no Comitê de Segurança da Informação e Comunicação do TCE-RO – COSIC, e Gestor de Segurança da Informação junto à esta Ouvidoria. O curso visou dar prosseguimento às ações previstas pelo COSIC, preconizadas no Programa Corporativo de Gestão da Segurança da Informação e Privacidade de Dados no âmbito do TCE-RO, em conformidade com o art. 50 da LGPD; e assim, capacitar o capital humano deste Tribunal, no que se refere à proteção da informação, disseminando técnicas e boas práticas organizacionais.

Para 2022, de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria (PA11-434), a meta anual era alcançar 400 (quatrocentas) pessoas nas capacitações voltadas ao aprimoramento do controle social; tendo atingido 159 (cento e cinquenta e nove) pessoas neste 4º trimestre. No mesmo trimestre de 2021, foram alcançadas 243 (duzentos e quarenta e três) pessoas, de uma meta anual definida em 300 pessoas. No gráfico abaixo, segue demonstrado o número de pessoas alcançadas pela Ouvidoria nos eventos mencionados:

Gráfico 9 – Total de participantes alcançados nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, visando estimular o controle social e a transparência – 4º trimestres 2021/2022.



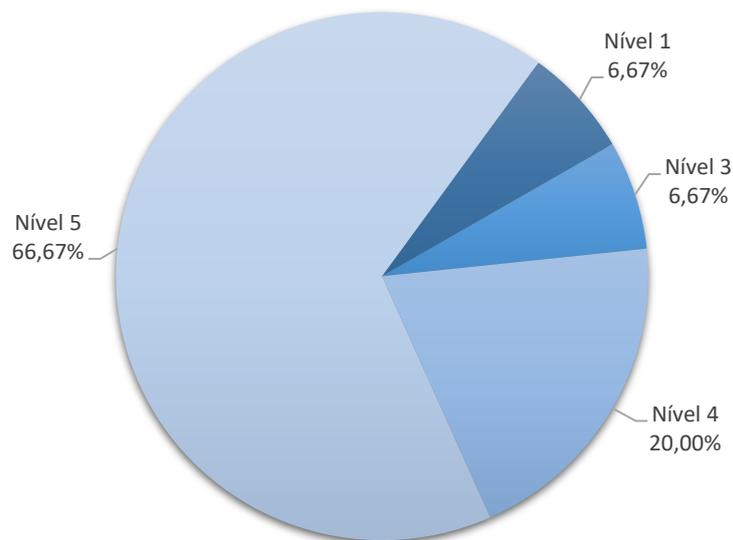
Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Da pesquisa de satisfação

A avaliação da satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria é feita de forma escalada, variando entre 1, 2, 3, 4 e 5 pontos, onde 1 (um) corresponde ao menor nível, e 5 (cinco) ao mais alto grau de satisfação. Dessa forma, o entrevistado mensura a percepção de sua experiência com o atendimento da Ouvidoria por meio da atribuição de estrelas para cada nível, de forma gradualmente ascendente.

A avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria é facultativa. Assim, até o fechamento deste relatório, das 100 demandas respondidas, 15% (15) haviam sido avaliadas; com **66,67% (10)** de avaliações com indicação da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), e 6,67% (1) no nível 1 (**insatisfeito**). No geral, a média de satisfação registrada no período foi de 4,4 pontos, correspondendo a 88%³ da medição máxima.

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 4º trimestre 2022.



Fonte: SICOUV.

³ Meta 2022: Atingir 90% de satisfação dos usuários dos serviços da ouvidoria (PA11-438).

Das atividades complementares

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do 4º trimestre de 2022 constam descritas abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

Atividades	Quantidade
Reuniões: <ul style="list-style-type: none"> • Interna Administrativa - 1 • Tática Interna - 1 • Tática Externa - 9 	11
Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras: <ul style="list-style-type: none"> • Palestra - Projeto de Implantação do Sistema de Integridade (Prof. Rodrigo Pironti); • Workshop de Construção do Modelo de Reconhecimento e Recompensa Não Pecuniária; • Workshop de Liderança Estratégica de Pessoas (Turma 02); VII Encontro dos Tribunais de Contas do Brasil gov(Rio de Janeiro). 	4
Indicadores Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Manifestações apuradas; • Tempo médio das demandas apuradas (concluídas + encerradas); • Demandas trabalhadas no âmbito da Ouvidoria; • Cumprimento do prazo legal para apuração das manifestações recebidas; • Solicitação de Informações atendidas; • Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria; • Participação nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, voltados ao público em geral; • Participantes nos eventos realizados pela ESCon, visando estimular o controle social e a transparência; • Demandas efetivamente respondidas. 	9
Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de participantes alcançados) <ul style="list-style-type: none"> • Curso Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Segurança da Informação (Turma 1) – 88 pessoas. • Curso Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Segurança da Informação (Turma 2) – 63 pessoas. • Curso Ouvidoria e sua efetividade (Turma 1) – 8 pessoas. 	159

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
 Ouvidor